

Klachtenreglement Woonzorg Nederland

Ter inleiding

Woningcorporaties bieden huurders en woningzoekenden de mogelijkheid om kosteloos een schriftelijke klacht in te dienen bij een klachtencommissie over haar doen of nalaten bij de uitvoering van een huurovereenkomst. Zo ook Woonzorg Nederland. Dit reglement bevat de procedureregels die gelden voor de behandeling van klachten van huurders van Woonzorg Nederland. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie brengt met zich mee dat de klager akkoord gaat met de procedureregels van dit reglement. Ook Woonzorg Nederland is aan deze regels gebonden. Tegen een besluit van de Raad van Bestuur naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie staat geen bezwaar of beroep open. Wel kan een klager overwegen zijn of haar klacht nadien voor te leggen aan de Huurcommissie en/of de kantonrechter. Dit klachtenreglement betreft het reglement klachtencommissie volgens artikel 109 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting.

Artikel 1: Begrippen Klachtencommissie

De klachtencommissie, ingesteld door de Raad van Bestuur van Woonzorg Nederland om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van Woonzorg Nederland aan de Raad van Bestuur van Woonzorg Nederland uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van Woonzorg Nederland.

Corporatie

Woonzorg Nederland als toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de klachtencommissie (mede) heeft ingesteld.

Plaatselijke stichting / externe beheerder

Een externe organisatie die namens Woonzorg Nederland het beheer heeft over de woning. Huurders hebben contact met deze externe organisatie over de woning en het onderhoud. Bij klachten dient deze externe organisatie eerst benaderd te worden.

Bestuur

De Raad van Bestuur van Woonzorg Nederland.

Huurdersorganisatie

De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder, waaronder het Landelijk Huurders Platform.

Bewonerscommissie

De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.

Klager

Klager kan zijn:

- Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.
- Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.
- De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/ of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.
- Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.
- Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.

Klacht

Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van Woonzorg Nederland of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

Advies

Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van Woonzorg Nederland.

Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van Woonzorg Nederland.
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De klachtencommissie bestaat uit maximaal vijf leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de klachtencommissie.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van de leden van de klachtencommissie;
 - b. de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de huurdersorganisatie(s), in het bijzonder het Landelijk Huurders Platform;
 - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur;
4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
5. Een lid van de klachtencommissie mag niet in een zodanige relatie tot Woonzorg Nederland staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - a. lid van de interne toezichthouder van Woonzorg Nederland;
 - b. lid van de directie of het bestuur van Woonzorg Nederland;
 - c. werknemer van Woonzorg Nederland;
 - d. bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;

- e. belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op Woonzorg Nederland;
- f. aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van Woonzorg Nederland
- g. leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
- h. een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van Woonzorg Nederland, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.

6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de klachtencommissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van Woonzorg Nederland.

7. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- a. het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
- b. het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
- c. overlijden van het lid;
- d. een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.

8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en de huurdersorganisatie zes maanden van tevoren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel doet het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de klachtencommissie het verzoek aan de klachtencommissie binnen twee maanden een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen twee maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.

9. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.

10. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4: Voorleggen klacht aan de klachtencommissie

1. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan Woonzorg Nederland worden verweten.
3. Een klacht dient te worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.

4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:
 - a. een klacht die niet ten minste eenmaal eerder schriftelijk is voorgelegd aan Woonzorg Nederland;
 - b. een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van Woonzorg Nederland is ingediend;
 - c. een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
 - d. een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten Woonzorg Nederland wordt verweten;
 - e. een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten, kosten van warmtelevering, verzoeken tot huurverlaging in verband met gebreken of achterstallig onderhoud, toetsing van de all-in huurprijs, toetsing van de hoogte van de huurprijs voor het eerste half jaar en toetsing van de nieuwe huurprijs na woningverbetering;
 - f. indien Woonzorg Nederland onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan Woonzorg Nederland, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
 - g. een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
 - h. een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking; de klacht moet derhalve betrekking hebben op de dienstverlening van Woonzorg Nederland. Klachten over (toewijzings-)beleid van Woonzorg Nederland worden doorgestuurd naar het bestuur;
 - i. indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
 - j. indien klager Woonzorg Nederland de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - k. indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken;
 - l. een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;

m. een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;

n. een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden;

o. een klacht betreffende een conflict tussen huurders onderling die geen verband houdt met de dienstverlening van Woonzorg Nederland als verhuurder.

2. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de klachtencommissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 6: Verwerking van klachten

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie in de regel binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.

2. Daarin meldt de klachtencommissie, indien de klacht volledig is ingediend, of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.

3. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden. Het niet binnen 14 dagen verstrekken van verzochte informatie kan leiden tot het niet in behandeling nemen van de klacht.

4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt het reglement van de klachtencommissie ter beschikking gesteld.

5. De klachtencommissie kan, op verzoek van de ambtelijk secretaris, besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

6. De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij Woonzorg Nederland in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt Woonzorg Nederland om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

7. Indien Woonzorg Nederland niet binnen de gestelde termijn voldoet aan het informatieverzoek, wordt deze geacht hiervan niet gebruik te willen maken.

Artikel 7: Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.

2. De klachtencommissie stuurt binnen drie weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.

3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht.

De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.

4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als Woonzorg Nederland kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als Woonzorg Nederland tegen wie de klacht is gericht over hetzelfde dossier beschikken.

Artikel 8: De zitting

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van Woonzorg Nederland worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als Woonzorg Nederland bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van Woonzorg Nederland wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.
7. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een digitale zitting. De klager wordt in dat laatste geval gefaciliteerd om digitaal deel te nemen aan de hoorzitting.

Artikel 9: Adviezen

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

5. De klachtencommissie brengt bij voorkeur binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager.
6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur maakt in de regel binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.
8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager de klachtencommissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van de klachten kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De klachtencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.
5. Het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

Artikel 12: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.

2. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie.

Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer, adres en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar Woonzorg Nederland, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De klachtencommissie bespreekt dit register ten minste jaarlijks intern en met het bestuur.

2. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar Woonzorg Nederland en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.

3. Woonzorg Nederland verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt Woonzorg Nederland het aantal tegen gedragingen van Woonzorg Nederland ingediende klachten bij de klachtencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de klachtencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie